

В экономическом аспекте преобразования системы управления персоналом должны обеспечить рост эффективности на основе постоянного технического и организационного совершенствования организации. В социальном аспекте перемены в управлении персоналом должны быть направлены на максимальное использование и развитие способностей сотрудников организаций, а также на создание благоприятной психологической атмосферы.

Эти экономические и социальные цели в нашем Учреждении тесно взаимосвязаны, ибо ориентация на развитие способностей и создание благоприятной психологической атмосферы является важнейшим условием творческой деятельности, обеспечивающий развитие самой организации.

Первый этап подготовки к преобразованиям должен состоять в создании новой системы ценностей, идеологии, организационной культуры, изменении стилей управления и принципов мотивации. На этой основе проектируются новые процедуры управления. Таким образом, основные этапы подготовки преобразований в сфере управления персоналом характеризуются: разработкой системы ценностей, принципов, идеологии и стилей управления, проектированием структур и информационных систем и процедур управления персоналом.

Положевец Е.В., Сыкеева И.Н.

Филиал РГСУ, г. Серпухов

СОДЕРЖАТЕЛЬНОЕ ЯДРО СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Не секрет, что большая часть потребностей человека удовлетворяется по месту его жительства, и уровень их удовлетворения зависит от социальной сферы города, района, призванные обеспечить жизненное содержание жителя, дать гарантии трудоспособному населению и т.д. Спокойная, дружелюбная атмосфера в семье – обязательное условие для нормального развития и сосуществования семьи в любых условиях, предопределяющее настроение каждого члена семьи. Тысячу раз был прав «всесоюзный староста» М. И. Калинин, когда готовил: «Крепка семья – крепка держава!».

Поэтому главной целью деятельности специалиста по социальной работе является мобилизация внутренних сил семьи на преодоление кризиса и социальных проблем. Предполагается, что специалист по работе с семьями в идеале должен выступать в качестве специалиста-статиста, специалиста-управленца, специалиста-консультанта, посредника, защитника и т.д. Многообразие функций специалиста по работе с семьей вызывает и

многообразие ее средств, с помощью которых достигаются цели деятельности. Перечислить их практически невозможно. Это и слово, и авторучка, и специальные учетные бланки, и телефон, и деловые связи, и приемы, и встречи, и личное обаяние и т.д. Чем богаче арсенал средств, которыми располагает и хорошо, владеет специалист, тем успешнее его деятельность. Выбор и применение тех или иных средств целиком зависит от характера и особенностей объекта его социальной работы.

В человеке, стремящемся овладеть основами своей будущей профессии, должны быть заложены необходимые потенциальные возможности, позволяющие ему не только эффективно выполнять определенные функции, но и возможность их качественного совершенствования. Эффективность его профессиональной деятельности как специалиста становится личной проблемой так как, с одной стороны, связана с удовлетворением личных потребностей, с другой стороны – с построением профессионального и жизненного пути, с условиями профессионального выживания. Понятие «успеха» как такового имеет особое значение в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе и рассматривается как сумма личностного успеха (степени совершенствования, уровня личной зрелости) и профессионального успеха (степени творческого своеобразия, уровня успешности взаимодействия с социальной средой, превышение своих прежних результатов). На базе этого состояния формируются новые, более сильные мотивы профессиональной деятельности, заметно меняется уровень самооценки, самоуважения, проявляется профессионализм в высоких результатах деятельности.

Профессионализм специалиста по социальной работе – это не только достижение им высоких профессиональных результатов, не только эффективность и успешность профессиональной деятельности в социокультурной среде, но и внутреннее отношение к избранной профессии, эмоциональная включенность в нее, соответствующее состояние профессионально значимых качеств и уровень профессиональных притязаний. Это большой объем работы по совершенствованию своего теоретического уровня и профессионального мастерства, и применению в своей практической деятельности все того, нового, что предлагает наука и практика. Это увлеченный труд, постоянный поиск новых, наиболее эффективных методов и приемов, повышающих эффективность всего процесса профессиональной деятельности.

Чем выше уровень профессионализма, тем обширнее и выше компетентность специалиста. Чем выше его уровень компетентности в

профессиональной области, тем эффективнее он может осуществлять свою профессиональную деятельность.

Показатель высокого профессионализма специалиста по социальной работе – его умение устанавливать правильные и содержательные контакты, взаимоотношения с каждым членом семьи, умение предвидеть и объяснить возможные трудности, найти пути выхода из создавшегося положения, умение проявить терпение. Если специалист по-настоящему хорошо знает эти семьи, имеет к ним особое, не сугубо профессиональное, а человеческое отношение, положительно реагирует на различные ее проявления – это высококвалифицированный специалист.

Не удивительно, что сегодня каждый руководитель стремится овладеть полной информацией о творческом профессиональном потенциале своей организации, выявить позитивные и негативные тенденции в работе, создать базу данных, соответственно, любое организационное решение упирается в необходимость перевести качественную информацию о профессионализме сотрудников и о результатах их деятельности на сухой язык цифр. Процедура оценивания специалиста (новейшие диагностические методики, интервью, тесты, аттестация) превращается в суровую необходимость, к которой сотрудники быстро адаптируются. Так, что руководителю с каждым разом все труднее определять: специалист действительно обладает такими блестящими профессиональными навыками или он научился преподносить себя в выгодном свете. В последствие многие кадровые решения, основанные на неверной оценке, влекут за собой серьезные, в т. ч. и материальные потери.

Замечено, потребность в «оцифровке» сотрудника возникает тогда, когда:

- необходимо иметь представление об объективном уровне общих и специальных способностей, знаний, навыков, о личностных проблемах;

- необходимо определить мероприятия или конкретные направления работы по изменению некоторых элементов деятельности и поведения специалистов;

- организация готова формировать климат поддержки и поощрения новаторов;

- необходимо выбрать лучшего кандидата на должность, который при этом максимально соответствует требованиям этой позиции и т.д.

Как видим, функции оценки профессионала чрезвычайно широки, многообразны, но последствия ее довольно серьезны, так как не обеспечивают социальную защищенность специалиста. К примеру, на сегодняшний день отсутствуют четкие общепринятые критерии оценки компетентности специалиста. Как показали результаты исследования, некомпетентные руководители организаций при оценке личных и деловых качеств сотрудника

чаще всего проявляют интерес к проведению эпизодических клинических тестов и структурированных интервью, которые разработаны совершенно для других целей. Это относится и к «коэффициентной системе оценки» профессиональных качеств сотрудника, когда личностные и профессиональные качества приводились к одному коэффициенту. Неудивительно, что специфические вопросы этих тестов и интервью вызывали недоумение, панику в рядах сотрудников, привыкших воспринимать свою работу как выполнение относительно постоянного набора обязанностей и не настроенных на дальнейшие изменения, на раздвигание рамок их полномочий. Отмечено, что полученная руководителем информация, иногда могла использоваться только для удовлетворения его собственного любопытства или повода для увольнения, перемещения неугодных, выявления «опасных конкурентов-сотрудников» для руководителя, компетентных в решении широкого круга задач, способных брать на себя ответственность в сложных ситуациях. Отсюда и ошибочный подход к системе вознаграждений и поощрений сотрудников, в переводе его на новое место, новую должность, которая не всегда может стать развитием его профессиональных способностей.

Негативные последствия таких опытов периодической «оцифровки» персонала должны помочь руководителю и тем службам, которым будет поручено оценить профессионализм специалиста, осознать, что оценка сотрудников должна быть честной, целостной, систематической и профессиональной. Один неверный ход - и неминуемы потери продуктивности организации: высокая текучесть кадров, падение духа сотрудников, раздутые счета за обучение и т.д.

Именно комплексный подход способствует исключению случайностей при оценке специалиста. Он предусматривает взаимосвязь между характеристиками личности человека и его деятельностью, которая формирует многие значимые профессиональные качества специалиста, реализует профессиональный потенциал.

Содержательным ядром комплексного подхода к системе оценки деятельности специалиста является модель компетенций – совокупность нужных ключевых знаний, умений, навыков (приобретены в процессе обучения и подтверждены дипломами), личностных качеств (принимать решения, справляться со сложными задачами, мобилизоваться и т.д.), опыт работы, определяющие успешную работу на определенном этапе профессиональной деятельности. Конкретные методы оценки деятельности (деловые игры, тесты, опросники, интервью, тренинги, наблюдение за специалистом на его рабочем месте и т.д.) - технологическое обеспечение.

Для того, чтобы правильно оценить профессиональную компетентность специалиста по социальной работе (эффективность профессиональной деятельности, профессиональные способности специалиста, профессиональное мышление, способность работать в экстремальной ситуации, способность противостоять неблагоприятным профессиональным факторам и др.), должна быть «создана модель личности данного специалиста, определен перечень – эталон важных профессиональных качеств, проявляющихся в ходе его деятельности только в рамках данной профессии и при условии глубокой личностной заинтересованности специалиста в данном виде деятельности» (А.К. Маркова).

От специалиста ожидают оптимального выполнения деятельности в сложных социальных, экономических и других ситуациях с наименьшими психологическими и социальными потерями, что предполагает высокий уровень его развития и профессионализм.

Какие же требования предъявляет сама профессия к модели личности специалиста по социальной работе с семьей, стремящейся сделать карьеру, стать профессионалом? Какими критериями должна оцениваться профессиональная компетентность будущего специалиста? Какими инструментариями оцениваются его достижения в процессе профессиональной деятельности? Какие существуют подходы к разработке данных по отслеживанию и оценке сформированности достигнутого результата? Какое влияние на специалиста оказывает сам процесс профессионализации, и каковы последствия такой взаимосвязи?

Это одни из тех вопросов, которые необходимо выяснить перед тем, как начинать формировать специалиста по социальной работе – профессионала, способного осознать свое жизненное предназначение, ставшего субъектом своего труда и владеющего деятельностью в целом и обладающего свободой в создании средств ее выполнения.

Итак, результаты образования – это ожидаемые и измеряемые конкретные достижения студентов и выпускников, выраженные на языке знаний, умений, навыков, способностей, компетенций, и которые описывают, что должен будет в состоянии делать студент либо выпускник по завершении всей (или части) образовательной программы. Считается, что язык компетенций является наиболее адекватным для описания результатов образования.

В зависимости от того, насколько совпадут характеристика личности и требования профессии, настолько будет зависеть позитивность прогноза на достижение высоких результатов в овладении этим видом деятельности. Сформированная профессиональная компетентность специалиста по социальной работе с семьями при этом представляет собой некий показатель,

на основе которого можно судить об уровне профессионального мастерства, сопровождаемого определенным ценностным, значимым и мотивационным смыслом. Изучение профессиональной компетентности ведет к повышению деятельности специалиста по социальной работе с семьей.

Для определения уровня профессиональной компетентности специалиста необходим набор специальных критериев, отражающих различные направления профессиональной деятельности: критерий профессиональной продуктивности (объективные качественные и количественные показатели результативности, надежность профессиональной деятельности), критерий профессиональной идентичности (значимость для человека профессии и профессиональной деятельности, удовлетворенность трудом, карьерой, собой), критерий профессиональной зрелости (соотнесение своих профессиональных возможностей с профессиональными требованиями, профессиональная самооценка, способность к саморегуляции). Критерием в повседневной жизни чаще всего бывает проявление очевидных показателей характеристики личности, способствующих или препятствующих оптимальному уровню функционирования профессиональной компетентности у специалиста.

Таким образом, будущий специалист по социальной работе с семьей в процессе своей профессиональной деятельности, должен не только хорошо ориентироваться в предмете своей деятельности, но и в опоре на свои знания, умения и навыки:

- иметь гибкость ума, внимание к деталям, способность заниматься несколькими проблемами сразу;
- ставить и качественно решать профессиональные задачи;
- уметь тонко наблюдать и видеть мир глазами других;
- уметь адаптироваться в динамичной профессиональной среде и преодолевать профессиональные, социокультурные, психологические барьеры;
- быть настроенным на постоянное самосовершенствование и развитие себя как специалиста.

Степень сформированности всех критериев и показателей по каждому перечисленному компоненту должен определять уровень сформированности профессиональной компетентности специалиста по социальной работе с семьей. Данная модель должна содержать несколько уровней оценки, которые непрерывно либо повышаются, либо сходят «на нет» на протяжении всей профессиональной деятельности.

Источниками уверенности в деятельности специалиста по работе с семьями являются:

– профессиональная грамотность в области психологии, социологии, педагогики и практические умения реализации технологий этих областей;

– профессиональная компетентность и опыт, которые заключается в умении организовать людей, в умении руководить и подчиняться, в умении разрешать конфликты и принимать эффективные решения;

– узаконенные полномочия, построенные на взаимодействии и профессиональных установках;

– продуманный и хорошо организованный труд;

– статус и репутация самого специалиста.

И это по силам только специалистам нового типа, хорошо ориентирующимся как в сегодняшних, так и в грядущих реалиях общественной жизни, стремящимся к профессиональному развитию и самосовершенствованию.

Токарева Ю.М.
ВолГМУ, г. Волгоград

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК МЕХАНИЗМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Эффективность в сфере оказания медико-социальных услуг не может быть определена однозначно. В отличие от других отраслей народного хозяйства, результаты тех или иных мероприятий социальной сферы, ее служб и программ анализируются с позиций социальной, медицинской и экономической эффективности, среди которых приоритетными являются медицинская и социальная эффективность. Существует взаимосвязь и взаимообусловленность между медицинской, социальной и экономической эффективностью. Без оценки результатов медицинской и социальной эффективности не может быть определена и экономическая эффективность. Оценка эффективности в социальной сфере является актуальным направлением современных исследований в области социологии медицины и управления социальной работой. Подходы к оценке эффективности были сформированы Решетниковым А.В., Астафьевым Л.М., Шейман И.М., Якобсон Л.И., Демидовой Л.С., Холостовой Е.И.

Под понятием «эффективность» понимается степень достижения конкретных результатов.